

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II	11
KAJIAN TEORETIK	11
A. Deskripsi Konseptual	11
1. Kepuasan Konsumen.....	11
2. <i>Personal Selling</i>	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan	25
C. Kerangka Teoretik.....	31

D. Perumusan Hipotesis	33
BAB III.....	34
METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Tujuan Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
1.Tempat Penelitian.....	34
2.Waktu Penelitian	35
C. Metode Penelitian.....	35
1.Metode	35
2.Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	36
D. Populasi dan Sampling	36
E. Teknik Pengumpulan Data	38
1.Kepuasan Konsumen (Variabel Y)	38
2. <i>Personal Selling</i> (Variabel X).....	44
F. Teknik Analisis Data.....	49
1.Mencari Persamaan Regresi.....	49
2.Uji Persyaratan Analisis	50
3.Uji Hipotesis	52
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Deskripsi Data.....	55
1. Kepuasan Konsumen (Variabel Y)	55
2. <i>Personal Selling</i> (Variabel X).....	59
B. Pengujian Hipotesis.....	63
1. Persamaan Garis Regresi	63
2. Pengujian Persyaratan Analisis	64
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	65

C. Pembahasan	67
BAB V.....	69
KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Implikasi	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Data Survei Awal	37
Tabel III.2	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Konsumen (Variabel Y)	40
Tabel III.3	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Konsumen	41
Tabel III.4	Kisi-Kisi Instrumen <i>Personal Selling</i> (Variabel X).....	45
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen <i>Personal Selling</i>	46
Tabel III.6	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian	52
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen (Variabel Y)	56
Tabel IV.2	Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Konsumen	59
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi <i>Personal Selling</i> (Variabel X)	60
Tabel IV.4	Rata-Rata Hitung Skor Indikator <i>Personal Selling</i>	62
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X	64
Tabel IV.6	Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi <i>Personal Selling</i> (X) dengan Kepuasan Konsumen	66
Tabel IV.7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Data Penjualan Sepeda Motor	2
Gambar IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Konsumen (Variabel Y)	57
Gambar IV.2	Grafik Histogram <i>Personal Selling</i> (Variabel X)	61
Gambar IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 25,35 + 0,64X$	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi.....	77
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian Dari RW 037 Kelurahan Bojong Rawalumbu	78
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel Y	80
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel X	83
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel Y	86
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	87
Lampiran 7	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	88
Lampiran 8	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel Y	89
Lampiran 9	Perhitungan Kembali Setelah Validasi Variabel Y	90
Lampiran 10	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y	91
Lampiran 11	Skor Uji Coba Variabel X	92
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	93
Lampiran 13	Data Perhitungan Validitas Variabel X	94
Lampiran 14	Perhitungan Kembali Setelah Validasi Variabel X	95
Lampiran 15	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel X.....	96
Lampiran 16	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X	97
Lampiran 17	Kuesioner Variabel Y	98
Lampiran 18	Kuesioner Variabel X	101
Lampiran 19	Data Mentah Variabel Y	104

Lampiran 20	Data Mentah Variabel X	106
Lampiran 21	Data Mentah Variabel X dan Y	108
Lampiran 22	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	110
Lampiran 23	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Konsumen	112
Lampiran 24	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram <i>Personal Selling</i>	113
Lampiran 25	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	114
Lampiran 26	Grafik Histogram Variabel X	116
Lampiran 27	Grafik Histogram Variabel Y	117
Lampiran 28	Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku	118
Lampiran 29	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana	119
Lampiran 30	Grafik Persamaan Regresi	120
Lampiran 31	Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = 25,35 + 0,64X$	121
Lampiran 32	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 25,35 + 0,64X$	123
Lampiran 33	Perhitungan Rata-Rata, Varian, Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 25,35 + 0,64X$	125
Lampiran 34	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	126
Lampiran 35	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	128
Lampiran 36	Perhitungan JK (G)	129
Lampiran 37	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	131
Lampiran 38	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	137

Lampiran 39	Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearan Regresi.....	133
Lampiran 40	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	134
Lampiran 41	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji t)	135
Lampiran 42	Perhitungan Koefisien Determinasi	136
Lampiran 43	Perhitungan Rata-Rata Skor Indikator Dominan Variabel X ...	137
Lampiran 44	Perhitungan Rata-Rata Skor Indikator Dominan Variabel Y	138
Lampiran 45	Tabel Penentuan Jumlah Sampel.....	139
Lampiran 46	Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	140
Lampiran 47	Tabel Kurva Normal Presentase	141
Lampiran 48	Tabel Nilai Kritis L untuk Uji Lilliefors	142
Lampiran 49	Tabel Nilai-Nilai untuk Distribusi t	143
Lampiran 50	Tabel Nilai-Nilai dalam Distribusi F	144
Lampiran 51	Daftar Nama Responden Uji Coba	148
Lampiran 52	Daftar Nama Responden Final	149